ASISTENCIA MUJER BANORTE PLUS
TÉRMINOS Y CONDICIONES

BENEFICIARIO: Beneficiario titular que haya adquirido el programa, padres, cónyuge y sus hijos dependientes económicos menores de 18 años (Familia).

Los servicios de asistencia que se indican a continuación, se proporcionarán al titular y/o beneficiarios, desde el Km. "0" que se inicia desde la residencia permanente de Beneficiario o el lugar donde se encuentre dentro de la República Mexicana.

CONDUCTOR O CHOFER

Una vez reparado el vehículo de uso particular, la asistencia proporcionará al usuario un chofer para recoger el vehículo reparado. Esta cobertura aplica por cualquier motivo por el que el automóvil hubiera ingresado a un taller o agencia.
El límite de responsabilidad será el traslado hasta el lugar donde el vehículo haya sido reparado.

Sin límite de monto por evento. Hasta dos eventos al año.

Si el usuario optara por esta opción será importante:

- No tener pagos pendientes con el taller
- Tarjeta de circulación debe estar en el vehículo
- Enviar carta poder con la autorización correspondiente.
- Indicar el origen, destino y cilindraje de la unidad.

EXCLUSIONES:

Será indispensable que el usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, **IKÉ ASISTENCIA** considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.
Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores. Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia. Sujetos a las legislaciones locales.
Para vehículos con capacidad de carga mayor a 3.5 toneladas esta cobertura queda excluida.

ASISTENCIA HANDYMAN

A solicitud del usuario, el prestador coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, como por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar.

SERVICIO	ALCANCE	EXCLUSIONES
Instalación de equipos electrónicos	Instalación y conexión basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el Kit de instalación incluido de fabrica (Pantallas, home theater, Consolas de juegos, Equipos de sonido, Etc.). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.	Cunado no exista tomacorriente o alimentador hidráulico en el lugar señalado para la instalación, se excluyen cableados adicionales como Extensiones Eléctricas, Cables o extensiones VGA, HDMI, USB, MICRO USB ETC. o alguna aditamento que no este incluido en el kit de fabrica o en el manual del usuario, así como quedan excluidos aquellos equipos que requieran de herramientas especiales, accesorios no correspondientes al equipo o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante Cuando el usuario no cuente con el manual de instalación Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto Daños por perforaciones en tuberías ocultas
Instalación de Electrodomésticos y Línea Blanca	Instalación y conexión basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el Kit de instalación incluido de fabrica (Microondas, Extractores, Estufas, Lavadoras, Ventiladores Etc.). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.	Cunado no exista tomacorriente, alimentador hidráulico o Desagüe en el lugar señalado para la instalación, modificaciones en las instalaciones mencionadas, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fabrica o descritos en el manual del usuario, equipos que requieran de herramientas especiales para instalación, accesorios no correspondientes al equipo o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante Cuando el usuario no cuente con el manual de instalación Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto
Instalación de Accesorios de habitación	Colocación e instalación de Persianas, Cortinas, Cortineros, Repisas, clósets, Cuadros, Adornos, estanterías, soportes de pared etc. basados en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el Kit de instalación incluido de fabrica. Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.	Cuando el área señalada para la instalación sea muy alto o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) accesorios no correspondientes al producto o sean obsoletos, cuando requiera adaptaciones de albañilería, electricidad, herrería, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fabrica o descritos en el manual del usuario, o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante Cuando el usuario no cuente con el manual de instalación Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto Daños por perforaciones en tuberías ocultas
Instalación de Accesorios Eléctricos	Instalación o remplazo de Lámparas, Contactos, Luminarias, o productos eléctricos de instalación simple, basados en los procedimientos descritos en el manual del usuario, con el Kit de instalación incluido de fabrica. Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.	Cunado no exista tomacorriente o alimentador en el lugar señalado para la instalación, cableados adicionales o extensiones o algún aditamento que no este incluido en el kit de fabrica o en el manual del usuario, así como aquellos equipos que requieran de herramientas especiales, accesorios no correspondientes al equipo o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante Cuando el usuario no cuente con el manual de instalación y este sea primordial Cuando el área señalada para la instalación sea muy alto y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto Daños por perforaciones en tuberías ocultas Cuando la instalación eléctrica no funcione se encuentre en falso contacto o corto circuito
Aplicación de Pinturas o Impermeabilizantes	Aplicación de Pinturas o Impermeabilizantes, hasta una altura de 2.50 mts. y en superficies lisas, Limpieza de la superficie antes de la aplicación con equipo simple Brochas y Rodillos convencionales. Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.	Se excluye cuando el área señalada para la instalación sea muy alto y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) corrección de desniveles en la superficie, Se excluyen maniobras y movimientos de Cuadros, Pinturas artísticas, cualquier objeto pesado o de valor, equipos de azotea como climas, equipos de lavado semi-industriales o de dimensiones muy amplias, reparación de superficies, resanado de fisuras, retoque de imágenes o texturas
Barnizado o pintado de Puertas y Muebles	Aplica Solo para reparación parcial o retoque	Artículos Artesanales o de acabados Finos de alta calidad, artículos que requieran de un sellado especial para humedad, resistencia a rayado, tonos no comerciales o que requieran solventes especiales. Se excluyen trabajos artisticos, ya que los trabajos serán unicamente de retoque, sin igualar tonos, matices, etcetera.
Puertas y Accesorios para Puertas	Cambio o colocación de Puertas, Topes de Puertas, Sella puertas, Bisagras, Máuser de seguridad, Pernos, Manijas	cuando los accesorios no sean los adecuados para la puerta, accesorios incompletos, corte de puertas, aplicación de acabados, adaptaciones de cualquier tipo
Cambio de Cerrajería	Reemplazo o colocación de cerraduras, chapas, cerrojos o accesorios de cerrajería	Soldadura de chapas o cerraduras, cundo la cerradura nueva sea de diferente en función o dimensiones y se requiera de una adaptación, reparación y apertura de chapas, cerraduras o cerrojos
Montaje de Muebles	Armado, colocación y montaje de muebles basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el Kit de instalación incluido de fabrica	Cuando el área señalada para la instalación sea muy alto o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) accesorios incompletos, no correspondientes al producto o sean obsoletos, cuando requiera adaptaciones de albañilería, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fabrica o descritos en el manual del usuario, o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante Cuando el usuario no cuente con el manual de armado Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto
Cambio de Griferías	Cambio de Grifos, Mezcladoras y Válvulas de Control	Cuando los equipos no correspondan con la instalación o requieran de alguna adaptación o herramientas especiales
Accesorios de Baño o Cocina	Colocación de Accesorios de Baño o Cocina con el Kit de instalación incluido de fabrica	Daños por perforaciones en tuberías ocultas Cunado no exista alimentador hidráulico o Desagüe en el lugar señalado para la instalación, modificaciones en las instalaciones mencionadas, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fabrica o descritos en el manual del usuario, Cuando el usuario no cuente con el manual de instalación Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el accesorio Cuando el área señalada para la instalación sea muy alto o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) accesorios no correspondientes al producto o sean obsoletos, cuando requiera adaptaciones de albañilería, electricidad, herrería, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fabrica o descritos en el manual del usuario
Reparación e Instalación de Herrería	Instalación o Reparación de puertas, ventanas, escaleras, tapas de registro o cisterna	Se excluye la fabricación de muebles y piezas de lamina menor a calibre 18, artículos de fierro colado, trabajos artesanales, soldaduras especiales como autógena o micro alambre, Cuando el área señalada para la instalación sea muy alto o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) Cuando el artículo a reparar se encuentre corroído por oxidación
Instalación de Papel Tapiz y Cenefas	Colocación de Papel Tapiz o cenefas para reparar el existente en tramos no mayores a 3 m2 en Papel Tapiz y 3 mts. Lineales en cenefas. El alcance es hasta alturas de 2.5 mts.	Cuando El papel Tapiz o cenefas sean autoaderibles y el pegamento no tenga una buena adherencia o los materiales suministrados por el usuario no sean de buena calidad. Cualquier trabajo que debe realizarse a una altura mayor a 2.50 mts. cuando se trate de trabajos Nuevos o de remodelación

Se cotizará cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia. Se coordinará que el técnico presente simultáneamente al beneficiario y al prestador el presupuesto y programa de ejecución.

El servicio se brindará exclusivamente en el domicilio del beneficiario

Asistencia Niño Seguro

El prestador enviará al domicilio del usuario a un especialista para que revise y haga las recomendaciones que considere adecuadas para mejorar la seguridad de los niños en el hogar:

Instalación de protectores de esquinas y de tomas, montaje de seguros de horno y de estufa, seguro de productos tóxicos, seguridad en las puertas, instalación de piso foaming/vinilo y cámaras en toda la casa (imagen y sonido).

LIMITE DE MONTO: Hasta dos eventos al año con un monto máximo de $600.00. Si el cliente solicita algún servicio posterior se le ofrecerá con costo preferencial.

EXCLUSIONES:

- Todos los servicios quedarán sujetos a disponibilidad del proveedor. Los servicios subsecuentes se ofrecerán con costo para el usuario.

- No se considera la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastros, etc.).

- Cuando el usuario no se encuentre presente en el servicio.

- Si el costo de la reparación excediera de esta cantidad, el técnico le presentará al usuario un presupuesto por la cantidad excedente, misma que de ser aceptado, el usuario deberá pagar directamente a dicho especialista.

- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el alta del cliente.

- No están incluidas la apertura de autos ni la fabricación de duplicados de llaves.

- No está incluida la solicitud del servicio consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

- Cualquier reparación o gasto que el usuario contrate directamente con terceros.

- Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del usuario.

- Cualquier tipo de servicio de limpieza.

ASISTENCIA LEGAL

Robo y/o asalto

Asistencia Legal en caso de Asalto si el beneficiario haciendo uso de su Tarjeta, sea víctima de un asalto dentro del Cajero Automático o en un perímetro de 150 metros a la redonda o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un Cajero Automático mediante el uso de dicha tarjeta, **IKÉ ASISTENCIA** garantizara la presencia de por lo menos uno de sus Abogados para realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de

acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondientes. En caso de fallecimiento de alguno de los Beneficiarios se garantizará la presencia de por lo menos uno de nuestros Abogados, quien asistirá a los deudos en los trámites necesarios para la integración de la investigación, obtención del acta de defunción, copia certificada de la averiguación donde consten los hechos así como para gestionar ante las autoridades la entrega del cuerpo a sus familiares.

En la realización de estos trámites **IKÉ ASISTENCIA** cubrirá el total de los honorarios de los Abogados asignados a cada caso, con un máximo de 2 (dos) eventos por año.

Documentación que el Asegurado debe presentar al proveedor en caso de robo:

- Copia certificada de la denuncia ante el Ministerio Público, describiendo las características del evento que dio origen a la reclamación, avalada por el equipo jurídico de **IKÉ ASISTENCIA**.
- Comprobante emitido por Banorte, de la utilización de la Tarjeta de Crédito Banorte, en el que se pueda verificar monto, fecha y lugar de la disposición de efectivo realizada que genera la reclamación del siniestro.
- Copia de identificación oficial.
- Copia de la Tarjeta de Crédito que genera la reclamación.
- Cualquier otro documento que solicite la Aseguradora, siempre y cuando sea razonable en términos de ley.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del PROGRAMA ASISTENCIA BANORTE MUJER CRÉDITO, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.
- Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que **EXIGE IKÉ ASISTENCIA,** la aseguradora restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asistencia Legal Funeraria

Si es necesario se le enviará al usuario a uno de los abogados de la red para asesorar y ayudar a los deudos a realizar trámites legales que procedan relacionados con el servicio funerario, tales como:

- Asistencia para obtener el acta de defunción ante el registro civil.
- Dispensa de la necropsia cuando las circunstancias y la ley lo permitan.
- Permisos y autorizaciones oficiales para sepelio e incineración.

Notificación a acreedores para la liberación de deudas.

En caso de muerte violenta y a petición de los deudos, **IKÉ ASISTENCIA** realizará ante el Ministerio Público y el médico forense los trámites necesarios para la liberación del cuerpo del asegurado, y en su caso la demanda inicial en contra del responsable.

Hasta dos eventos al año.

EXCLUSIONES:

El pago de derechos es con costo para el usuario.

Gestoría

Se enviará a un gestor a realizar los siguientes trámites:

2 eventos al año sin costo en:

- Obtención de copias de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- Obtención de Certificado de Adquisición o Enajenación de Bienes Inmuebles (No propiedad).
- Obtención y reposición de Cédula Profesional.

Adicional y con costo preferencial para el cliente:

- Trámites Vehiculares (solo particulares).
- Alta y Baja de autos Nuevos y Usados.
- Cambio de Propietario.
- Reposición de Placas y Tarjeta de Circulación.
- Expedición de Permiso de Circulación.

- Pago de Impuestos sobre Tenencia

En caso de que el usuario agote los 2 eventos se le ofrecerá el servicio con costo preferencial.

Horario de la prestación de servicios:
Los servicios serán proporcionados los trescientos sesenta y cinco días al año, durante las veinticuatro horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite vehicular será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del Estado que se trate.

Términos y condiciones de la prestación de servicios:
La duración de cada trámite será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada Entidad. **IKÉ ASISTENCIA** otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y/o administrativo que se trate, sin el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el beneficiario y/o titular. Antes de comenzar el trámite vehicular, el beneficiario deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite. Se realizará trámites administrativos ante el Registro Civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al titular y/o beneficiario. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del beneficiario.

ASISTENCIA MÉDICA

Ambulancia

Si el beneficiario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de IKÉ ASISTENCIA, en contacto con el médico consultado anteriormente por el beneficiario, recomienden su hospitalización, **IKÉ ASISTENCIA** organizará y cubrirá el costo del traslado del beneficiario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.
Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado, bajo supervisión médica.
Limitado hasta dos eventos por año, sin costo para el beneficiario.

EXCLUSIONES:
Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor. Autolesiones o participación del beneficiario en actos delictivos intencionales. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio. Enfermedades mentales o alienación; Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad. Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo. Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica. Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.
No están incluidos segundos traslados y tiempos de espera, en caso de que el cliente los requiera se le ofrecerán con costo preferencial.

Dos Check Up básicos y dos consultas con Médico General

- Química sanguínea 6 elementos
- Electrocardiograma
- Examen general de orina
- Factor RH
- Interpretación de resultados

*Por recomendaciones médicas quedan excluidos de este servicio las personas menores de 18 años (si los padres o representantes legales autorizan que se les haga, **ASISTENCIA BANORTE MUJER CRÉDITO e IKÉ ASISTENCIA** no se hacen responsables).

ESPECIALIZADOS

Seguro por robo o asalto a persona

Si alguno de los beneficiarios llegara a sufrir un robo y se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su Tarjeta de Crédito, mediante el uso de violencia física o moral, **IKÉ ASISTENCIA** gestionara ante la compañía de Seguros el reembolso por la máxima cantidad permitida de disposición en cajero durante 24 horas, dependiendo el tipo de tarjeta de crédito.
Aplica también para el robo con violencia dentro de las 2 primeras horas inmediatamente después de dicho retiro, así como las compras en contra de la voluntad del Asegurado, en la medida que el retiro y la compra haya sido efectuada durante el periodo de cobertura.
Hasta dos eventos al año.

EXCLUSIONES:
Seguro por robo a asalto a persona: Debe ocurrir dentro del cajero o debe ser obligado a retirar del cajero ya sea de manera física, moral o verbal.

Funeraria

Derivado de fallecimiento del beneficiario en caso de accidente. Monto en cobertura hasta $50,000 MXN por evento. Incluye: traslado a la agencia funeraria, arreglo estético del cuerpo, ataúd básico, sala de velación por 24 horas. O instalación de capilla en domicilio, carroza fúnebre, autobús de acompañamiento (sujeto a disponibilidad), cremación o inhumación, urna para cenizas básica.
Hasta dos eventos al año.

EXCLUSIONES:
- No aplica para ningún tipo de reembolso.
- Cualquier gasto adicional será a cargo del Reclamante.

NOTA: La aseguradora determinara que casos proceden y cuando no proceden.